

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA  
DIVISI MARKETING COMMUNICATION DI  
PT. INTERNATIONAL TEST CENTER JAKARTA  
PUSAT**

**NOOR MAIDA SUGESTI  
8135145142**



**Laporan Praktik Kerja Lapangan Ini Ditulis Untuk Memenuhi  
Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan  
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN BISNIS  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2018**

## **LEMBAR EKSEKUTIF**

**NOOR MAIDA SUGESTI. Laporan Praktik Kerja Lapangan pada PT. International Test Center. Jakarta: Pendidikan Bisnis, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.**

Tujuan penulisan laporan ini untuk memberikan pemaparan kegiatan mahasiswa selama praktik kerja lapangan berlangsung dan pengaplikasian teori yang telah dipelajari oleh mahasiswa selama berkuliah ke dalam dunia kerja, selain itu penulisan ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat akademik untuk mendapatkan gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Ekonomi dan Administrasi Universitas Negeri Jakarta.

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di PT. International Test Center, Plaza Sentral Lantai 17, Jl. Jend. Sudirman Kav. 47, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930, yang berlangsung pada tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 9 Februari 2018.

Praktikan di PT. International Test Center, ditempatkan pada Divisi Marketing Communication. Adapun tugas yang dikerjakan Praktikan diantaranya menghubungi klien dan calon klien, mencatat dan memperbaharui informasi klien dan calon klien ke dalam sistem CRM (Customer Relationship Management) dan memberikan informasi yang akurat terkait program-program kepada klien dan calon klien.

Hasil yang diperoleh dari Praktik Kerja Lapangan adalah Praktikan mendapatkan wawasan mengenai dunia kerja sehingga dapat mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja nantinya, praktikan dapat bersikap mandiri, bertanggung jawab serta terbiasa dengan budaya kerja seperti manajemen waktu, dapat berkomunikasi dan bekerja dalam tim.

Dapat disimpulkan bahwa Praktik Kerja Lapangan sangatlah bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat, baik mahasiswa, perusahaan dan kampus UNJ sebagai lembaga pendidikan dalam mempersiapkan SDM yang berkualitas dengan pengetahuan dan keahlian yang mumpuni agar dapat memenuhi kebutuhan dunia kerja.

## LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR

Judul : Laporan Praktik Kerja Lapangan pada Divisi Marketing  
Communication di PT. International Test Center Jakarta Pusat

Nama Praktikan : Noor Maida Sugesti

Nomor Registrasi : 8135145142

Program Studi : Pendidikan Bisnis

Menyetujui,

Koordinator Program Studi,  
Pendidikan Bisnis

Pembimbing



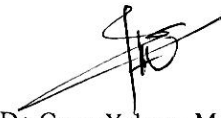
**Dr. Corry Yohana, MM**  
NIP. 195909181985032011



**Dita Puruwita, S.Pd., M.Si**  
NIP. 198209082010122004

## LEMBAR PENGESAHAN

Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

  
Dr. Corry Yohana, M.M  
NIP. 195909181985032011

Nama  
Ketua Penguji

Tanda Tangan

Tanggal

Dr. Corry Yohana, M.M  
NIP. 195909181985032011



15 Februari 2018

Penguji Ahli

Dra. Rochyati, M.Pd  
NIP. 195404031985032002



15 Februari 2018

Dosen Pembimbing

Dita Puruwita, S.Pd, M.Si  
NIP. 198209082010122004



15 Februari 2018

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran sehingga praktikan dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. International Test Center, Plaza Sentral Lantai 17, Jl. Jend. Sudirman Kav. 47, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan di Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam menyusun laporan ini, praktikan banyak memperoleh dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, praktikan ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Dedi Purwana, ES, M.Bus., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Corry Yohana, MM , selaku Koordinator Program Studi Pendidikan Bisnis.
3. Dita Puruwita, S.Pd., M.Si, selaku dosen pembimbing PKL yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pelaksanaan dan penulisan laporan ini.
4. Ibu Awalia selaku General Manajer di Divisi Marketing Communication PT. International Test Center yang telah mengizinkan praktikan untuk melaksanakan magang.

5. Seluruh pegawai PT. International Test Center terutama Divisi Marketing Communication yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
6. Ibu Wenny Anggraini yang telah membantu praktikan selama pelaksanaan magang sekaligus sebagai pembimbing praktikan selama melaksanakan magang.
7. Ibu saya, Nani Suparni saya yang telah mendukung saya secara materil dan moril dalam pelaksanaan dan penulisan ini.
8. Keluarga Mahasiswa Pecinta Alam (KMPA) Eka Citra sebagai organisasi yang telah mewadahi minat dan bakat serta pembentuk karakter, mental, dan intelegensi saya selama menempuh pendidikan di Universitas Negeri Jakarta.

Praktikan menyadari bahwa dalam menyusun laporan ini masih jauh dari sempurna, untuk itu Praktikan sangat membuka hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Praktikan berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat untuk semua pihak, baik Praktikan maupun pembaca.

Jakarta, Februari 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR EKSEKUTIF .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang PKL .....	1
B. Maksud dan Tujuan PKL .....	4
C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan .....	5
D. Tempat Praktik Kerja Lapangan .....	6
E. Jadwal Waktu Praktek Kerja Lapangan .....	7
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	9
B. Visi dan Misi Perusahaan.....	10
C. Struktur Organisasi .....	11
D. Kegiatan Umum Perusahaan .....	14
<b>BAB III.....</b>	<b>24</b>

A.	Bidang Kerja .....	24
B.	Pelaksanaan Kerja .....	25
C.	Kendala Yang Dihadapi .....	25
D.	Cara Mengatasi Kendala .....	26
E.	Bentuk-bentuk Dukungan .....	30
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>31</b>
A.	Kesimpulan .....	31
B.	Saran .....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>35</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>37</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Jadwal Kerja Kegiatan PKL.....	7
Tabel 2.2 Jadwal TOEIC Reading & Listening Tahun 2018 .....	23

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo ITC .....	11
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. International Test Center .....	13
Gambar 2.3 Logo TOEIC.....	15

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan PKL .....	37
Lampiran 2. Surat Pemberitahuan diterima PKL .....	38
Lampiran 3. Daftar Hadir PKL .....	39
Lampiran 4. Daftar Hadir PKL .....	40
Lampiran 5. Penilaian PKL .....	41
Lampiran 6. Log Harian PKL .....	42
Lampiran 7. Jadwal Kegiatan PKL .....	43
Lampiran 8. Kartu Konsultasi PKL .....	44
Lampiran 9. Ruangan Praktik Kerja Lapangan .....	45
Lampiran 10. Mengawasi Test TOEIC .....	46
Lampiran 11. Foto Bersama Staff .....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang PKL**

Pada era globalisasi dan pasar persaingan bebas saat ini menuntut manusia untuk mengembangkan diri agar menjadi sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bersaing dengan manusia lainnya untuk memperoleh pekerjaan. Oleh karena itu, mengembangkan kemampuan ataupun skill merupakan salah satu faktor utama agar manusia memiliki potensi untuk bersaing yang lebih tinggi. Pengembangan diri ini diperlukan agar seseorang dapat lebih kompeten pada bidangnya masing-masing.

Begitu pula dengan para mahasiswa sekarang ini, dituntut untuk memiliki kemampuan yang baik dibidangnya guna memenangkan persaingan di dunia kerja yang semakin ketat. Semua itu dapat dikembangkan oleh mahasiswa melalui proses pembelajaran pada bangku kuliah ataupun melalui buku-buku dan sebagainya. Dalam hal ini latar belakang pendidikan seseorang akan mengalami kesulitan memasuki dunia kerja jika ia tidak memiliki kompetensi dalam bidangnya atau tidak memiliki keahlian lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, Universitas Negeri Jakarta yang merupakan lembaga pendidikan yang memiliki peran penting dalam pembentukan sumber daya manusia yang mencetak para sarjana dan ahli madya, terus melakukan pembaharuan dan perbaikan dalam penyesuaian kurikulum. Dengan adanya penyesuaian kurikulum tersebut, diharapkan mahasiswa yang lulus dari Universitas Negeri Jakarta dapat memiliki pengetahuan yang luas dan sesuai dengan perkembangan waktu serta mampu berkompetensi di dalam dunia kerja dengan para lulusan Universitas lainnya. Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai dunia kerja sekaligus memberikan kesempatan mengaplikasikan teori dan praktik di lapangan, Universitas Negeri Jakarta khususnya Fakultas Ekonomi mewajibkan setiap mahasiswa untuk menjalankan program Praktik Kerja Lapangan (PKL). PKL ini dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan program studi atau konsentrasi setiap mahasiswa. Dengan mengikuti program PKL ini mahasiswa diharapkan dapat lebih mengenal, mengetahui serta berlatih beradaptasi dan menganalisa kondisi lingkungan dunia kerja yang ada pada suatu perusahaan maupun instansi sebagai upaya untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja tersebut.

Sebagai mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang mengambil Jurusan Ekonomi dan Administrasi dengan Konsentrasi Pendidikan Bisnis, program Praktik Kerja Lapangan ini merupakan program wajib yang harus dilaksanakan. Program ini dilaksanakan agar dapat membantu mahasiswa untuk

menyesuaikan teori atau pembelajaran yang diterapkan pada proses perkuliahan dengan keadaan .yang sebenarnya pada dunia kerja.

Selain itu, kegiatan PKL juga diharapkan mampu untuk mengetahui sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam bekerja di lapangan sesungguhnya dan hingga akhir studinya, mahasiswa siap terjun ke dalam masyarakat untuk bekerja sesuai dengan bidang yang dipilihnya.

Untuk menunjang ilmu yang telah didapatkan seorang mahasiswa konsentrasi Pendidikan Bisnis misalnya, maka tentunya mahasiswa yang berada dalam lingkup konsentrasi tersebut harus memiliki kemampuan dibidang pendidikan, ekonomi (manajemen dan akuntansi) dan juga pemasaran dalam waktu yang bersamaan. Mahasiswa dituntut untuk dapat berperan sebagai pendidik untuk mengabdikan diri dalam mencerdaskan anak bangsa dan juga memiliki pengetahuan mengenai bisnis dan pemasaran sehingga mahasiswa juga dapat bekerja di dalam bidang bisnis dan pemasaran.

Melalui Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT. International Test Center, mahasiswa akan dapat mengetahui dunia pemasaran. Sebagai seorang telemarketing, mahasiswa belajar untuk menawarkan produk atau jasa secara langsung kepada pelanggan melalui telepon. Mahasiswa juga dituntut mampu menjaga hubungan baik perusahaan yang telah dijalin dengan pelanggannya, serta mampu mencerminkan sikap profesional sebagai budaya perusahaan.

## **B. Maksud dan Tujuan PKL**

Berdasarkan latar belakang pelaksanaan PKL di atas, maka pelaksanaan kegiatan PKL dimaksudkan untuk:

1. Melakukan praktik kerja yang sesuai dengan latar belakang pendidikannya.
2. Mempelajari penerapan bidang pemasaran dalam praktik kerja sesungguhnya.
3. Menambah wawasan berpikir dan pengetahuan dalam memecahkan masalah – masalah yang dihadapi dalam dunia kerja.
4. Mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat di bangku kuliah dengan dunia kerja nyata.

Sedangkan tujuan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, yaitu:

1. Untuk melakukan pengamatan secara langsung mengenai kegiatan lapangan yang berkaitan dengan teori yang telah dipelajari diperkuliahan.
2. Untuk mengetahui mekanisme kerja pada bidang pemasaran melalui telepon.
3. Menumbuhkan dan menciptakan pola berpikir yang konstruktif yang berwawasan bagi mahasiswa dan dunia kerja.
4. Memberikan pengalaman kepada praktikan mengenai kultur dunia kerja yang berbeda dengan dunia kampus, baik secara beraptasi, manajemen waktu, kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim, serta tekanan kerja yang lebih berat.

### **C. Kegunaan Praktik Kerja Lapangan**

Praktik Kerja Lapangan yang dilakukan mahasiswa diharapkan dapat memberikan hasil yang positif terhadap praktikan, bagi Fakultas Ekonomi, serta bagi instansi tempat praktik sebagai berikut:

#### **1. Bagi Praktikan**

- a. Mendapatkan pengalaman bekerja di perusahaan swasta “PT. International Test Center” dan dapat mengaplikasikan ilmu yang di dapat di bangku kuliah, serta mendapat pengetahuan baru yang tidak didapatkan di perkuliahan.
- b. Mendapat pengetahuan dan keterampilan serta cara bersikap tingkah laku yang diperlukan untuk menjadi seorang pekerja yang professional dan bertanggung jawab.

#### **2. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ**

- a. Menjalin kerjasama yang baik dengan perusahaan atau instansi negeri dan mendapatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/perusahaan dan tuntutan pembangunan pada umumnya, sehingga FE UNJ dapat mencetak lulusan yang kompeten dalam dunia kerja.
- b. Mengetahui seberapa besar peranan tenaga pengajar dalam memberikan materi perkuliahan untuk mahasiswa sesuai dengan perkembangan yang terjadi di dunia kerja.



- c. Mengetahui atau menilai kemampuan mahasiswa dalam menyerap dan mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di masa kuliah.

### 3. Bagi PT. International Test Center

- a. Menjalin hubungan baik antara perguruan tinggi dengan instansi dan menghasilkan kerja sama yang saling menguntungkan.
- b. Instansi mendapat kemudahan dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada sesuai waktu yang ditetapkan.
- c. Memungkinkan adanya saran dari mahasiswa pelaksana PKL yang bersifat membangun dan menyempurnakan sistem yang ada.

### D. Tempat Praktik Kerja Lapangan

Tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan adalah sebagai berikut:

Nama Intansi	:	PT. INTERNATIONAL TEST CENTER
Alamat	:	Plaza Sentral Lantai 17, Jl. Jend. Sudirman Kav. 47, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930
Telepon / Fax	:	021 – 2262033
Website	:	<a href="http://www.itc-indonesia.com/">www.itc-indonesia.com/</a>

Alasan praktikan memilih PT. International Test Center adalah dikarenakan PT. International Test Center memiliki banyak kegiatan dan divisi yang sesuai dengan ada yang telah dipelajari saat kuliah.

### E. Jadwal Waktu Praktek Kerja Lapangan

Praktik Kerja Lapangan berlangsung selama 20 hari kerja, jadwal waktu pelaksanaan PKL pada PT. International Test Center adalah selama satu bulan terhitung sejak 15 Januari 2018 s.d 9 Februari 2018. Adapun ketentuan hari dan jam praktik kerja dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 1.1 Jadwal Kerja Kegiatan PKL**

<b>Hari Kerja</b>	<b>Jam Kerja</b>	<b>Jam Istirahat</b>
Senin s.d Kamis	08.30 s.d 16.00 WIB	12.00 s.d 13.00 WIB
Jumat	08.30 s.d 16.30 WIB	11.30 S.d 13.00 WIB

#### 1. Tahapan Persiapan

Pada tahap ini praktikan mencari informasi mengenai tempat instansi/perusahaan yang sesuai bidang praktikan yang menerima PKL. Setelah menemukan yang sesuai maka praktikan mempersiapkan surat-surat pengantar dari Fakultas Ekonomi untuk kemudian diberikan kepada pihak BAAK. Setelah mendapat persetujuan dari Fakultas Ekonomi dan BAAK, Praktikan mendapat surat pengantar Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang akan diberikan kepada Kepala HRD PT. International Test Center.

#### 2. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan ini dilaksanakan setelah mendapat perizinan dari PT. International Test Center yang ditandai dengan dikeluarkannya surat balasan untuk kepada

BAAK UNJ. Adapun surat tersebut terlampir. Pelaksanaan PKL selama satu bulan terhitung sejak tanggal 15 Januari 2018 s.d 9 Februari 2018.

### 3. Tahapan Penulisan Laporan Kegiatan PKL

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, praktikan mengumpulkan segala informasi terkait dengan bidang pekerjaan yang praktikan kerjakan, selain itu praktikan juga mengumpulkan seluruh informasi mengenai PT. International Test Center dan kemudian mengolah data hingga menjadi bentuk laporan Praktik Kerja Lapangan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM TEMPAT PKL**

#### **A. Sejarah Perusahaan**

International Test Center (ITC) merupakan perusahaan yang bergerak dalam peningkatan kualitas individu dan institusi di Indonesia melalui pengetahuan dan layanan pembelajaran khusus Bahasa Inggris sejak tahun 2008. ITC melayani semua sektor seperti sektor pemerintah dan swasta, perusahaan kecil, menengah dan besar, sekolah dan universitas, organisasi dan perseorangan dengan menyediakan asesmen, sertifikasi dan alat pembelajaran berstandar internasional yang akurat dan terjamin yang dapat digunakan untuk membuktikan kualitas yang dimiliki.

Sejak tahun 2010, ITC menjadi satu-satunya perusahaan yang dipercaya untuk mengelola dan mengembangkan produk dan layanan di Indonesia dengan menjadi *Country Master Distributor* (CMD) untuk *Educational Test Service* (ETS), yaitu lembaga resmi yang berpusat di Amerika Serikat selaku pemegang lisensi tes TOEFL. Saat ini, produk dan layanan yang disediakan ETS seperti TOEIC, TOEFL Junior, English Discovery Online (EDO), Propell Workshop dan ELTeach.

Selain dipercaya sebagai CMD ETS, ITC juga dipercaya sebagai CMD Certiport. Certiport - *a Pearson VUE business*, adalah lembaga terdepan di dunia dalam sertifikasi di bidang teknologi informasi dan computer (TIK) dan pencipta IC3 (*Internet and Computing Core Certification*), sertifikasi untuk mengukur keterampilan inti di bidang internet dan komputer. ITC merupakan perwakilan tunggal Certiport sebagai penyedia dan pelaksanaan tes IC3 untuk wilayah Indonesia.

PT. International Test Center, telah mendapatkan ISO 9001:2008 dengan cakupan International Test Administration Services. Sertifikasi ini menjadi salah satu tonggak sejarah PT International Test Center sekaligus pembuktian dalam komitmen sebagai penyedia asesmen terbaik di Indonesia dengan layanan berstandar global.

## **B. Visi dan Misi Perusahaan**

### **Visi**

Menjadi pendukung utama dalam pengembangan pengetahuan dan masyarakat di negara kepulauan terbesar didunia.

### **Misi**

Meningkatkan kualitas individu dan organisasi di Indonesia melalui pendidikan yang membantu pengembangan pola pikir dengan menyediakan produk-produk bermutu.

### Logo Perusahaan



**Gambar 2.1 Logo ITC**

### C. Struktur Organisasi

Dalam suatu organisasi, badan usaha, ataupun instansi membutuhkan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi menentukan bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan secara formal. Ada enam elemen kunci yang perlu diperhatikan oleh para manajer ketika mereka hendak mendesain struktur organisasi mereka. Keenam elemen tersebut adalah spesialisasi kerja, departementalisasi, rantai komando, rentang kendali, sentralisasi dan desentralisasi serta formalisasi.<sup>1</sup>

Struktur organisasi adalah bentuk organisasi secara keseluruhan, yang merupakan gambaran mengenai kesatuan dari berbagai segmen organisasi yang masing-masing dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti, kondisi lingkungan, ukuran, jenis teknologi yang digunakan, dan juga sasaran yang hendak dicapai.

---

<sup>1</sup>Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Karya Salemba Empat, 2008), hlm 214

Terdapat 4 (empat) manfaat yang bisa diperoleh dari kerangka dan definisi struktur organisasi, yaitu :

1. Struktur organisasi memberikan gambaran mengenai pembagian tugas serta tanggungjawab kepada individu maupun bagian-bagian pada suatu organisasi.
2. Struktur organisasi memberikan gambaran mengenai hubungan pelaporan yang ditetapkan secara resmi dalam suatu organisasi.
3. Struktur organisasi menetapkan pengelompokkan individu menjadi bagian organisasi dan pengelompokkan bagian-bagian organisasi menjadi suatu organisasi yang utuh.
4. Struktur organisasi juga menetapkan sistem hubungan dalam organisasi yang memungkinkan tercapainya komunikasi, koordinasi, dan pengintegrasian segenap kegiatan organisasi baik ke arah vertikal maupun horizontal

Struktur organisasi dibawah ini adalah struktur organisasi PT. International Test Center secara umum yang penulis dapatkan pada website resmi PT. International Test Center ([www.itc-indonesia.co.id](http://www.itc-indonesia.co.id)). PT. International Test Center dipimpin oleh Jenny Lee sebagai *Chief Executive Officer* (CEO), dibantu oleh lima General Manager lainnya. Kelima General Manager tersebut membawahi CEO untuk bertanggung jawab atas divisi-divisi yang terdapat di International Test Center.



**Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. International Test Center**

### **Penugasan masing-masing divisi**

#### **1) Marketing Communication Division**

Divisi Marketing Communication (Komunikasi Pemasaran) merupakan divisi yang bergerak pada bidang komunikasi, pemasaran, dan pengembangan bisnis perusahaan.

#### **2) Finance and Accounting Division**

Divisi Finance and Accounting (Keuangan dan Akuntansi) merupakan divisi yang bergerak pada bidang keuangan. Tugas utama divisi ini adalah merencanakan, mengembangkan, dan mengontrol fungsi keuangan dan akuntansi perusahaan dalam memberikan informasi keuangan secara



komprehensif untuk membantu perusahaan dalam proses pengambilan keputusan yang mendukung pencapaian target finansial perusahaan.

### **3) Education Development Division**

Divisi Education Development (Pengembangan Pendidikan) merupakan divisi yang bergerak pada bidang pendidikan dan pelatihan layanan khusus Bahasa Inggris, yang didalamnya terdapat unit khusus penyedia kursus Bahasa Inggris.

### **4) Government Institution Division**

Divisi Government Institution (Instansi Pemerintah) merupakan divisi yang bergerak pada ranah kerjasama dengan instansi pemerintah, tugas utamanya adalah menciptakan, menjalin, dan mengembangkan kerjasama dengan instansi pemerintah di ranah layanan khusus Bahasa Inggris.

### **5) Commerce and Industry Division**

Divisi Commerce and Industry (Industri dan Perdagangan) merupakan divisi yang secara khusus bergerak pada ranah kerjasama dengan perusahaan BUMN maupun swasta.

## **D. Kegiatan Umum Perusahaan**

Berikut beberapa kegiatan umum PT. International Test Center.

1. Penyedia layanan TOEIC® (Test of English for International Communication)



**Gambar 2.3 Logo TOEIC**

Lebih dari 35 tahun, TOEIC® menjadi standar untuk pengukuran kemampuan Bahasa Inggris di dunia kerja. Saat ini, TOEIC® telah digunakan dilebih dari 14.000 perusahaan, institusi pemerintah dan program pembelajaran bahasa Inggris dilebih dari 150 negara, dengan lebih dari 7.000.0000 orang mengikuti tesnya setiap tahun.

Berdasarkan penelitian dan standar ketat, TOEIC® didesain secara khusus untuk mengukur kemampuan individu dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris di kehidupan sehari-hari. TOEIC® menguji secara detail di 4 area berkomunikasi yaitu mendengarkan, membaca, berbicara dan menulis. Tes TOEIC® juga telah dipetakan pada CEFR sehingga dapat memberikan data yang komprehensif dan comparable yang dibutuhkan untuk dapat mengevaluasi individu secara akurat dan obyektif di waktu kapanpun dan dimanapun tanpa memperhatikan latar belakangnya. TOEIC program terdiri dari:

### 1) TOEIC® Listening and Reading Test

TOEIC® Listening and Reading mengukur seberapa baik seseorang memahami bahasa Inggris yang didengar atau dibaca di kehidupan sehari-hari. TOEIC® Listening and Reading merupakan pilihan lebih dari 7 juta peserta tes dalam setahun dan diakui oleh 10 ribu perusahaan dan lembaga pendidikan selama lebih dari 30 tahun. Ketika TOEIC® Listening and Reading diambil bersama dengan TOEIC® Speaking and Writing, maka skor TOEIC® akan memberikan informasi mengenai tingkat kemahiran bahasa Inggris secara keseluruhan yang terdiri dari empat keterampilan yaitu mendengarkan, membaca, berbicara dan menulis.

### 2) TOEIC® Speaking and Writing Tests

Bagi yang memiliki skor TOEIC® Listening and Reading di atas 600 (level Basic Working Proficiency) sangat dianjurkan untuk mengikuti tes TOEIC® Speaking and Writing untuk menyempurnakan pengukuran kemampuan berbahasanya. Ketika tes TOEIC® Speaking and Writing diambil bersama TOEIC® Listening and Reading, Anda akan mendapatkan data lengkap mengenai kemampuan berkomunikasi dengan bahasa Inggris di 4 area berbahasa. Tes TOEIC® Speaking and Writing merupakan alat ukur valid untuk mengukur kemampuan berbicara dan menulis bahasa Inggris untuk dunia bisnis. Kemampuan berbicara sangat diperlukan untuk melakukan presentasi secara efektif, komunikasi tatap muka, rapat, konferensi melalui

video, telekonferensi dan percakapan melalui telepon. Keterampilan menulis penting untuk menulis email yang jelas dan persuasif, juga dalam jenis korespondensi bisnis lainnya.

### 3) TOEIC Bridge™

Tes TOEIC Bridge® adalah titik awal paling tepat untuk menuju kesuksesan dunia kerja bagi yang sedang memulai belajar bahasa Inggris. Didesain untuk tingkat pemula, tes ini mengukur kemampuan mendengarkan dan membaca yang digunakan di lingkungan global. Berbagai sekolah bahasa, pendidikan tinggi, universitas, korporasi dan pemerintahan di berbagai belahan di dunia menggunakan TOEIC Bridge® untuk mengukur kemampuan bahasa Inggris siswa dan karyawannya.

Tes ini dikembangkan oleh ETS untuk membantu mengukur kemampuan bahasa Inggris seseorang, mengidentifikasi kemajuan siswa dan membantu menetapkan tujuan dalam belajar bahasa Inggris. TOEIC Bridge® dirancang untuk membantu guru dan siswa mengukur kemampuan mendengarkan dan membaca secara komprehensif. Tes TOEIC Bridge® adalah tahap persiapan yang sempurna sebelum mengikuti tes TOEIC®.

### 4) TOEIC® Official Learning Preparation Course

The TOEIC® Official Learning and Preparation Course dapat membantu Anda memperkuat kemampuan bahasa Inggris Anda dan juga mempersiapkan Anda sebelum mengikuti tes TOEIC® Listening & Reading.

Self-paced dan dapat diakses 24 jam sehari, tujuh hari seminggu, The TOEIC® Official Learning and Preparation Course adalah satu-satunya bahan pembelajaran yang dibuat oleh pembuat tes TOEIC® itu sendiri. Konten pembelajaran menggunakan real-life workplace scenarios dan lebih dari 1.000 soal tes TOEIC® otentik untuk membantu Anda memperkuat dan melatih keterampilan yang secara khusus diuji pada TOEIC® Listening & Reading. Tidak ada pembelajaran online lainnya yang lebih baik dan dirancang khusus untuk membantu Anda membangun keterampilan bahasa Inggris yang Anda butuhkan pada situasi workplace sehari-hari sekaligus membantu keberhasilan di tes TOEIC® Listening & Reading.

#### 5) Propell® Teacher Workshops for the TOEIC® Tests

Program pengembangan profesi pengajar bahasa Inggris secara komprehensif yang mengajarkan berbagai teknik dan strategi mempersiapkan siswa mengikuti tes TOEIC® dan untuk sukses di dunia kerja. Terbagi menjadi 2 macam yaitu:

1. Propell™ Teacher Workshops for the TOEIC® Listening and Reading Test
2. Propell™ Teacher Workshops for the TOEIC® Speaking and Writing Test

Workshop ini memberikan sesi latihan yang dipandu trainer pilihan yang diakui ETS dengan segudang pengalaman mengajar bahasa Inggris. Selain untuk menambah kemampuan mengajar, workshop ini juga memberikan wawasan yang dapat membantu meningkatkan daya tarik sekolah untuk

meningkatkan jumlah pendaftaran siswa. Workshop ini akan memberikan pengetahuan untuk:

- a) Mempelajari tentang tes TOEIC®
- b) Meningkatkan kemampuan mengajar dan pengembangan kurikulum
- c) Memperoleh kredensial dalam pengembangan profesional
- d) Menambah jejaring sesama profesi.
- e) Meningkatkan kemampuan mengajar yang akan membuat sekolah Anda lebih unggul dibanding lainnya.

## 2. Manfaat layanan TOEIC® PT. International Test Center

### 1) Untuk Perusahaan

TOEIC® mampu memberikan hasil yang dapat diandalkan, komprehensif dan comparable yang dapat memberikan informasi penting sebagai bahan pertimbangan dalam proses rekrutmen, promosi dan penilaian dalam memilih orang terbaik untuk posisi dimana kemampuan Bahasa Inggris sangat diperlukan. Tes TOEIC® mengukur kemampuan seseorang di 4 area berbahasa yaitu berbicara (speaking), writing (menulis), membaca (reading) dan mendengarkan (listening) yang dibutuhkan di dunia kerja dengan skor yang telah dipetakan pada CEFR.

Skor TOEIC® juga memberikan penjelasan detail mengenai kemampuan Bahasa Inggris yang perlu dikembangkan untuk mencapai performa terbaik. Dengan TOEIC® anda dapat memperkuat talent pool anda dengan data

akurat dan mampu mengembangkan karyawan untuk memiliki kemampuan sesuai kebutuhan perusahaan anda.

## 2) Untuk Institusi Pendidikan

TOEIC® mengukur kemampuan Bahasa Inggris siswa/mahasiswa pada 4 area berbahasa dengan skor yang telah dipetakan pada CEFR. Berdasar pada penelitian mendalam dan standar ketat, TOEIC® memberikan data komprehensif dan comparable yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan saat penerimaan, pemetaan kemampuan dan pembekalan siswa/mahasiswa yang secara tidak langsung juga dapat menunjukkan efektifitas dari program pembelajaran Bahasa Inggris yang telah diberika TOEIC® sangat membantu dalam mencapai kesuksesan institusi Anda.

Dengan skor TOEIC®, pengajar mampu menganalisa kemampuan siswa/mahasiswa yang kemudian dijadikan dasar pertimbangan dalam penentuan target pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris siswa/mahasiswa Anda secara keseluruhan. Hasilnya lulusan yang Anda ciptakan akan menjadi tenaga kerja siap pakai yang mampu meningkatkan reputasi institusi Anda dimata perusahaan dan mampu menarik lebih banyak calon siswa/mahasiswa untuk menuntut ilmu di institusi Anda. Dikenal secara internasional sebagai tes Bahasa Inggris dengan hasil cepat dan telah digunakan di lebih dari 14.000 organisasi di seluruh dunia,

TOEIC® merupakan tes dengan standar terbaik untuk menyiapkan siswa/mahasiswa dengan standard terbaik.

### 3) Untuk Institusi Pemeritah

Lebih dari 35 tahun sebagai yang terdepan dibidang asesmen dan memiliki komitmen kuat untuk selalu meningkatkan kualitas melalui penelitian berkala, lebih dari 14.000 organisasi dilebih dari 150 negara mengandalkan TOEIC® untuk pengukuran kemampuan Bahasa Inggris yang akurat. Mengukur kemampuan bahasa Inggris meliputi kemampuan mendengarkan (listening), membaca (reading), berbicara (speaking) dan menulis (writing) yang dibutuhkan dunia kerja dan telah dipetakan pada CEFR, TOEIC® menyediakan data komprehensif dan comparable yang dibutuhkan untuk mengembangkan pegawai Anda agar mampu mewakili negara dalam berbagai kebutuhan.

TOEIC® dapat digunakan untuk menyusun standar pengajaran dan pembelajaran bahasa Inggris secara lebih efektif. Dengan menyusun standar global pada program pendidikan Bahasa Inggris serta didukung dengan pengajar berkualitas, Anda akan mampu menciptakan warga negara dan pegawai yang fasih berbahasa Inggris yang mampu diserap dunia kerja global. Dengan demikian Anda mampu meningkatkan taraf ekonomi mereka yang secara tidak langsung akan memakmurkan negara Anda. Hal ini dapat



mendorong reputasi negara Anda secara global serta mendukung Anda untuk tampil memukau di pasar global dan di arena internasional.

#### 4) Untuk Individu

Telah dipercaya oleh lebih dari 14.000 organisasi di lebih dari 150 negara, TOEIC® menyediakan kredensial terpercaya yang Anda butuhkan untuk menunjukkan kemampuan Bahasa Inggris kepada seluruh perusahaan atau organisasi di seluruh dunia. TOEIC® secara komprehensif mengukur 4 area berbahasa yaitu mendengarkan (listening), membaca (reading), berbicara (speaking) dan menulis (writing) yang dibutuhkan di dunia kerja. TOEIC® akan menginformasikan kemampuan berkomunikasi Anda secara menyeluruh sekaligus membantu Anda untuk mengetahui area mana yang perlu ditingkatkan.

TOEIC® dapat membantu memperluas kesempatan kerja Anda dimana banyak perusahaan dan organisasi lain membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang mumpuni. Bahasa Inggris Anda akan diukur secara akurat dan obyektif tanpa memandang latar belakang. Soal tes dibuat mirip dengan suasana kerja yang sesungguhnya menyediakan evaluasi akurat tentang kemampuan berkomunikasi dengan menggunakan Bahasa Inggris di dunia kerja. TOEIC® yang merupakan tes berstandar global akan menjadikan Anda terdepan diantara saingan Anda.

Sejak tahun 2018, ITC mengadakan program “TOEIC for public”, dimana masyarakat dapat mendaftar tes yang diadakan tiap bulannya tanpa harus membuat jadwal sendiri. Untuk mengetahui jadwal tes yang dibuka untuk umum, masyarakat dapat mengakses di website resmi PT. International Test Center ([www.itc-indonesia.co.id](http://www.itc-indonesia.co.id)).

**Tabel 2.2 Jadwal TOEIC Reading & Listening Tahun 2018**

	<b>Hari &amp; Tanggal</b>	<b>Jam</b>
<b>Akhir Pekan</b>	Minggu, 14 Januari 2018	<b>11.00 – 13.30</b>
	Minggu, 4 Februari 2018	
	Minggu, 4 Maret 2018	
	Minggu, 22 April 2018	
	Minggu, 20 Mei 2018	
	Minggu, 3 Juni 2018	
	Minggu, 8 Juli 2018	
	Minggu, 19 Agustus 2018	
	Minggu, 2 September 2018	
	Minggu, 7 Oktober 2018	
	Minggu, 4 November 2018	
	Minggu, 9 Desember 2018	

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Bidang Kerja**

Pada PT. International Test Center yang mengatur mengenai pemasaran-pemasaran semua produk dan jasa ITC adalah divisi Marketing Communication. General Manager Marketing Communication mengatur semua kegiatan yang berhubungan dengan promosi dan kegiatan komunikasi, seperti misalnya bekerja sama dengan vendor-vendor media cetak maupun online. Pada pemasaran semua kegiatan yang berhubungan dengan pihak luar juga termasuk tugas dari divisi Marketing Communication, seperti sponsorship, partnership, dan sosialisasi produk-produk dan layanan PT. International Test Center.

Tugas utama divisi Marketing Communication adalah melakukan promosi berupa aktivitas menjual produk dan jasa yang sifatnya jangka pendek/ panjang. Divisi ini melakukan pemasaran langsung melalui telepon, mesin fax, telepon seluler dan internet. Dari kesemua teknologi tersebut yang paling sering digunakan dalam seluruh aktivitas divisi Marketing Communication adalah penggunaan telepon, baik telepon kabel maupun telepon seluler untuk menjalin hubungan dengan pihak lain. Setiap bulannya divisi Marketing Communication membuat laporan mengenai kegiatan promosi yang telah dilakukan oleh ITC.

Dari hasil laporan tersebut nantinya akan di lakukan analisis mengenai kekurangan dan perbaikan apa yang perlu dilakukan untuk kemajuan program promosi ITC.

## **B. Pelaksanaan Kerja**

Praktikan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PT. International Test Center selama 20 hari kerja. Terhitung tanggal 15 Januari 2018 sampai dengan 9 Februari 2018. Dalam melaksanakan kegiatan PKL, praktikan banyak dibantu oleh para staff yang ada di Divisi Marketing Communication. Kegiatan-kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan praktikan antara lain:

1. Menghubungi klien dan calon klien dari database dan target harian yang diberikan melalui telepon
2. Menjaga dan menjalin hubungan yang baik dengan klien dan calon klien
3. Mencatat dan memperbaharui informasi klien dan calon klien ke dalam sistem Customer Relationship Management (CRM)
4. Memberikan informasi yang akurat terkait program-program ITC kepada klien dan calon klien.

## **C. Kendala Yang Dihadapi**

Pada pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT. International Test Center terdapat beberapa kendala terkait dengan minimnya fasilitas kerja yang secara tidak langsung mempengaruhi aktivitas magang, diantaranya :

1. Praktikan sering merasa kurang percaya diri dalam mengerjakan tugas-tugas yang diberikan oleh Manager karena hal ini merupakan pengalaman pertama Praktikan bekerja di kantor. Praktikan seringkali merasa takut salah dalam melaksanakan tugas yang diberikan.
2. Praktikan kurang memahami program ITC. Terbatasnya pemahaman terhadap layanan jasa sertifikasi yang tidak didapatkan didalam perkuliahan menjadi kendala Praktikan untuk mengajak orang mengikuti sertifikasi.
3. Terbatasnya sarana dan prasana yang dimiliki PT. International Test Center untuk peserta magang menjadi hambatan tersendiri bagi Praktikan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Sarana dan prasarana yang dimaksud dalam hal ini adalah komputer yang jumlahnya terbatas dan tata ruang kantor. Komputer yang terbatas membuat Praktikan harus menggunakan laptop milik pribadi untuk menginput data klien dan calon klien ITC.

#### **D. Cara Mengatasi Kendala**

Terdapat beberapa kendala yang dihadapi praktikan, namun praktikan langsung cepat tanggap dalam mengatasi kendala tersebut dengan beberapa hal sebagai berikut :

##### **1. Membangun Komunikasi**

Pada satu minggu pertama menjalani Praktikan masih beradaptasi dengan memperhatikan alur kerja, lingkungan kerja, dan cara berkomunikasi dengan

atasan atau dengan rekan kerja. Selain itu, ketika mengalami kesulitan dalam menjalankan *job description*, praktikan tidak ragu untuk bertanya pada rekan kerja maupun senior atau pimpinan divisi. Wilson mengemukakan bahwa :

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima pesan. Komunikasi merupakan pemindahan informasi dari seseorang kepada orang lain agar suatu pekerjaan dapat dipahami secara lebih jelas,<sup>2</sup>

maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan pemindahan informasi dari penerima pesan kepada pengirim pesan.

Sementara dalam komunikasi organisasi, Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yukl mengemukakan bahwa ada tiga jenis jaringan komunikasi, salah satu diantaranya yaitu komunikasi ke atas (*Upward Communication*) :

Fungsi utama komunikasi ke atas biasanya ingin mendapatkan informasi tentang aktivitas-aktivitas, keputusan-keputusan, serta pelaksanaan kerja personalia lebih ke bawah. Komunikasi ke atas dapat meliputi: pelaporan pelaksanaan kerja, saran-saran serta rekomendasi, usulan anggaran, pendapat-pendapat, keluhan-keluhan, permintaan atas bantuan atau intruksi.<sup>3</sup>

sehingga disimpulkan bahwa komunikasi merupakan pertukaran informasi yang mampu menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain. Dari kedua teori diatas dapat ditarik kesimpulan jika komunikasi berjalan dengan baik dapat membuat Praktikan termotivasi dalam menghadapi kendala dalam melaksanakan tugas serta mampu menyelesaikan tugas yang telah diberikan.

---

<sup>2</sup>Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012), hal. 360

<sup>3</sup>Wiyarto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Grasindo. 2004) p.6

## 2. Motivasi Diri

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di ITC, Praktikan banyak menemukan hal dan pengalaman baru yang belum pernah Praktikan dapatkan sebelumnya. Dorongan kuat untuk mencoba hal baru itulah yang menjadi dasar motivasi diri Praktikan untuk dapat menyelesaikan tugas dengan sebaik mungkin.

Motivasi adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi ke arah tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan.<sup>4</sup>

Motivasi dan belajar merupakan dua hal yang saling mempengaruhi. Siswa akan giat belajar jika ia mempunyai motivasi untuk belajar. Senada dengan yang diungkap oleh Good dan Brophy:

Belajar merupakan suatu proses atau interaksi yang dilakukan seseorang dalam memperoleh sesuatu yang baru dalam bentuk perubahan perilaku sebagai hasil dari pengalaman belajar.<sup>5</sup>

Dengan adanya motivasi yang kuat dari dalam diri Praktikan untuk belajar, akhirnya Praktikan dapat mengatasi kendala tersebut guna mencapai tujuan yang akan Praktikan capai.

## 3. Peningkatan sarana dan prasarana

Fasilitas merupakan segala hal yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan kegiatan, yang dapat memudahkan kegiatan dapat berupa sarana dan prasarana. Namun pada nyatanya berbeda dengan yang dirasakan oleh Praktikan

---

<sup>4</sup>Irfan Adwinata dan Eddy M. Sutanto. Analisis Pengaruh Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Intaf Lumajang . (Surabaya: Program Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra 2014), p.2

<sup>5</sup>Hamzah B. Uno. Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan. (Jakarta: Bumi Aksara 2012), p. 35

pada saat Praktik Kerja Lapangan. Tidak disediakannya fasilitas kerja membuat praktikan kesulitan untuk menyelesaikan tugasnya. Dilihat dari pengertiannya

Fasilitas adalah segala sesuatu bentuk yang terdapat dan tersedia di dalam perusahaan dan dinikmati oleh karyawan, memiliki fungsi dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.<sup>6</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas kerja adalah segala sarana dan prasarana yang digunakan demi keberlangsungan suatu aktivitas kantor sehingga karyawan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Praktikan menyadari betul keterbatasan wewenang Praktikan sebagai mahasiswa peserta magang. Dalam hal ini, praktikan dapat memberikan saran kepada pembimbing PKL mengenai penataan ruangan kantor yang baik. Penataan ruangan menurut Komarudin menyatakan bahwa:

Tata ruang kantor adalah pengaturan ruangan kantor serta penyusunan alat-alat dan perabotan kantor sesuai dengan luas lantai dan ruangan kantor yang tersedia untuk memberikan sarana bagi pegawai.<sup>7</sup>

Dari pendapat tersebut menunjukkan betapa pentingnya penataan ruang kantor yang baik agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik pula. Oleh karena itu untuk mempercepat dalam menyelesaikan pekerjaan Praktikan berinisiatif untuk membawa laptop pribadi sehingga Praktikan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu.

---

<sup>6</sup> Agus Ahyari, *Manajemen Produksi II* (Yogyakarta: BPFE, 2007), hlm.128

<sup>7</sup> Sastradipoera, Komarudin, *Manajemen Administrasi Modern*, (Surabaya:Erlangga, 2005), hlm. 89



### **E. Bentuk-bentuk Dukungan**

Kegiatan magang pada PT. International Test Center mendapatkan dukungan dari berbagai pihak diantaranya dukungan dari Universitas dimana mahasiswa diberikan kebebasan dalam memilih instansi dalam melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan bidang dan konsentrasi yang ditekuni oleh mahasiswa. Universitas juga memberikan dosen pembimbing yang bertugas untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dalam pelaksanaan kegiatan magang.

Bentuk-bentuk dukungan yang diberikan PT. International Test Center berupa pemberian izin magang selama 20 hari kerja, menunjuk Manager Marketing Communication sebagai pembimbing selama pelaksanaan magang dan memberi kemudahan kepada peserta magang untuk mengumpulkan data dan dokumentasi yang diperlukan untuk penyusunan laporan magang.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu sarana yang diberikan oleh Universitas sebagai langkah mempersiapkan calon lulusan untuk siap terjun ke dalam dunia kerja. Memiliki bobot sebanyak 2 (dua) SKS, Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilakukan minimal selama (satu) bulan oleh mahasiswa berjenjang Sarjana. Praktikan dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan yang dilakukan tersebut memberikan pengetahuan dan pengalaman bagi Praktikan mengenai kegiatan lapangan yang akan berguna dalam persiapan turun ke dunia kerja seperti yang ditunjukkan dari kegiatan PKL pada awalnya. Disamping itu Praktikan dapat mengidentifikasi beberapa kendala yang terjadi di tempat praktik dan mengetahui cara penyelesaian kendala tersebut dengan menyesuaikan dengan teori yang telah dipelajari diperkuliahan.
2. Praktikan memperoleh pengetahuan mengenai mekanisme kerja pada bidang pemasaran melalui telepon. Pengetahuan tersebut Praktikan peroleh dari kegiatan pengamatan maupun kegiatan kerja harian yang dilakukan selama masa PKL.

3. Praktikan dapat menumbuhkan dan menciptakan pola berpikir yang konstruktif yang berwawasan bagi mahasiswa dan dunia kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Praktikan mendapatkan pengalaman mengenai kultur dunia kerja yang berbeda dengan dunia kampus, baik secara beradaptasi, manajemen waktu, kemampuan berkomunikasi dan bekerja sama dalam tim, serta tekanan kerja yang lebih berat.

Berikut telah dijabarkan kesimpulan terkait dengan kegiatan Praktikan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan. Sehingga Praktikan dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki Praktikan, dengan begitu Praktikan dapat terus berusaha meningkatkan kualitas diri agar dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pasar tenaga kerja yang ada.

## B. Saran

Berdasarkan pengalaman yang didapat selama melaksanakan PKL di PT. International Test Center pada Divisi Marketing Communication, maka Praktikan menyampaikan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi perbaikan Perusahaan maupun Fakultas. Adapun saran-saran tersebut antara lain:

### 1. Saran bagi PT. International Test Center

- a) Memberikan tugas atau pekerjaan yang memang sesuai dengan kapabilitas peserta PKL.
- b) Memberikan bimbingan dan arahan mengenai divisi dan maupun *job description* yang diberikan untuk praktikan.
- c) Memperhatikan fasilitas untuk anak PKL atau magang terutama meja dan tempat duduk pribadi.

### 2. Saran bagi Fakultas Ekonomi

- a) Sebelum program Praktik Kerja Lapangan berlangsung, ada baiknya Universitas mengadakan pelatihan khusus bagi mahasiswanya untuk menambah kesiapan mahasiswa dalam menjalani PKL.
- b) Menjalin kerjasama dengan berbagai instansi, sehingga mempermudah mahasiswa dalam pencarian tempat PKL.
- c) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta memantau mahasiswa pada saat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan berlangsung dengan cara berkunjung ke perusahaan tempat mahasiswa melaksanakan PKL.

### 3. Bagi Praktikan

- a) Sebelum melaksanakan PKL, penting bagi praktikan untuk mengetahui latar belakang perusahaan tempat praktikan melakukan PKL.
- b) Praktikan harus lebih mempersiapkan diri, baik dari segi akademik maupun kemampuan sehingga tidak kan kesulitan dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan pada tempat PKL.
- c) Bekerjalah dengan disiplin dan penuh tanggung jawab pada setiap tugas yang diberikan dan jika mengalami kesulitan kerja, praktikan harus mau meminta bimbingan pekerja yang lainnya di tempat PKL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 2007. *Manajemen Produksi II Edisi Tiga*. Yogyakarta: BPFE.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Hamzah B. Uno. 2011. *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irfan Adiwinata dan Eddy M. Sutanto. 2014. *Analisis Pengaruh Kinerja dan Motivasi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan CV. Intaf Lumajang*. Surabaya: Program Manajemen Bisnis Universitas Kristen Petra.
- P. Robbins, Stephen dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke Dua Belas*. Jakarta: Karya Salemba Empat.
- Sastradipoera, Komarudin. 2005. *Manajemen Administrasi Modern*. Surabaya: Erlangga.
- Wiyarto. 2004. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.


Internet :

<http://itc-indonesia.com/about>



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Surat Permohonan PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
 Telepon/Facsimile : Rektor : (021) 4893854, PR I : 4895130, PR II : 4893918, PR III : 4892926, PR IV : 4893982  
 BAUK : 4750930, BAAK : 4759081, BAPSI : 4752180  
 Bagian UHTP : Telepon. 4893726, Bagian Keuangan : 4892414, Bagian Kepegawaian : 4890536, Bagian HUMAS : 4898486  
 Laman : [www.unj.ac.id](http://www.unj.ac.id)

---

Nomor : 6229/UN39.12/KM/2017 28 Desember 2017

Lamp. : -

Hal : Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan

Yth. HRD PT. International Test Center  
 Jl. Jend. Sudirman Kav 47  
 Jakarta Pusat, 12930

Kami mohon kesediaan Saudara untuk dapat menerima Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta :

N a m a : Noor Maida Sugesti  
 Nomor Registrasi : 8135145142  
 Program Studi : Pendidikan Tata Niaga  
 Fakultas : Ekonomi Universitas Negeri Jakarta  
 No. Telp/HP : 089677048097


Untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang diperlukan dalam rangka memenuhi tugas mata kuliah pada tanggal 15 Januari 2018 s.d 9 Februari 2018.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, kami sampaikan terima kasih.

**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Ekonomi
2. Kaprog Pendidikan Tata Niaga


Kepala Biro Akademik, Kemahasiswaan,  
dan Hubungan Masyarakat




Woro Sasmoyo, SH  
NIP. 19630403 198510 2 001



## Lampiran 2. Surat Pemberitahuan diterima PKL





Nomor : 058/ITC/HRD/2018  
 Lampiran : 1 (satu) lembar

Jakarta, 11 Januari 2018

Kepada Yth.  
 Kepala Biro Akademik Kemahasiswaan dan Hubungan Masyarakat  
 Universitas Negeri Jakarta  
 di Tempat


Perihal : **Izin Praktek Kerja Lapangan**


Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 6229/UN39.12/KM/2017 tanggal 28 Desember 2017 perihal Permohonan Izin Praktek Kerja Lapangan Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan memberi izin tersebut kepada :

Nama : Noor Maida Sugesti  
 No. Registrasi : 8135145142  
 Program Studi : Pendidikan Tata Niaga

Adapun jadwal kegiatan, kami tetapkan selama 1 (satu) bulan terhitung mulai tanggal 15 Januari s.d 9 Februari 2018, dengan mematuhi tata tertib (terlampir) yang berlaku di Perusahaan kami.

Demikian atas kerja sama yang baik, diucapkan terima kasih dan kepada yang bersangkutan agar dapat memanfaatkan kesempatan ini dengan sebaik-baiknya.

  
 Jimmy  
 Manager HRD



**Country Master**  
Distributor for ETS<sup>®</sup>

**CBD Office**  
 Plaza Sentral 17<sup>th</sup> Floor  
 Jl. Jend. Sudirman Kav.47  
 Jakarta 12930, Indonesia  
 Tel. +6221 5711943 Fax. +6221 5711944

**Operations Office**  
 Rukan Mangga Dua Square Blok D5  
 Jl. Gunung Sahari Raya No. 1  
 Jakarta 14430, Indonesia  
 Tel. +6221 62312962 Fax. +6221 62312963

### Lampiran 3. Daftar Hadir PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fe.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
..... SKS**


Nama : NOOR MAIDA SUGESTI.....  
No. Registrasi : 83545142.....  
Program Studi : PENDIDIKAN BISNIS.....  
Tempat Praktik : PT. INTERNATIONAL TEST CENTER.....  
Alamat Praktik/Telp : PLAZA SENTRAL B-17, JAKARTA.....  
021-5911943.....

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Senin, 15 Januari 2018	1. <i>[Signature]</i>	
2.	Selasa, 16 Januari 2018	2. <i>[Signature]</i>	
3.	Rabu, 17 Januari 2018	3. <i>[Signature]</i>	
4.	Kamis, 18 Januari 2018	4. <i>[Signature]</i>	
5.	Jumat, 19 Januari 2018	5. <i>[Signature]</i>	
6.	Senin, 22 Januari 2018	6. <i>[Signature]</i>	
7.	Selasa, 23 Januari 2018	7. <i>[Signature]</i>	
8.	Rabu, 24 Januari 2018	8. <i>[Signature]</i>	
9.	Kamis, 25 Januari 2018	9. <i>[Signature]</i>	
10.	Jumat, 26 Januari 2018	10. <i>[Signature]</i>	
11.	Senin, 30 Januari 2018	11. <i>[Signature]</i>	
12.	Selasa, 31 Januari 2018	12. <i>[Signature]</i>	
13.	Rabu, 1 Februari 2018	13. <i>[Signature]</i>	
14.	Kamis, 2 Februari 2018	14. <i>[Signature]</i>	
15.	Jumat, 3 Februari 2018	15. <i>[Signature]</i>	


Jakarta  
Reguler  
9 FEBRUARI 2018  
*[Signature]*  
ALWANA . B .

**Catatan :**  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

### Lampiran 4. Daftar Hadir PKL




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Email: www.fe.unj.ac.id



**DAFTAR HADIR  
PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
2.... SKS**


Nama : NCO R. MAIDA GUESTI  
No. Registrasi : 0135195192  
Program Studi : PENDIDIKAN BISNIS  
Tempat Praktik : PT. INTERNATIONAL TESTCENTER  
Alamat Praktik/Telp : PLAZA SENTRAL Lt. 17, JAKARTA  
D21-5711943

NO	HARI/TANGGAL	PARAF	KETERANGAN
1.	Minggu, 4 Februari 2018	1.	
2.	Senin, 5 Februari 2018	2.	
3.	Selasa, 6 Februari 2018	3.	
4.	Rabu, 7 Februari 2018	4.	
5.	Kamis, 8 Februari 2018	5.	
6.	Jumat, 9 Februari 2018	6.	
7.		7. ....	
8.		8. ....	
9.		9. ....	
10.		10. ....	
11.		11. ....	
12.		12. ....	
13.		13. ....	
14.		14. ....	
15.		15. ....	


Jakarta, 9 FEBRUARI 2018  
Petugas  
  
A. A. A. (A. B. ....)

**Catatan :**  
Format ini dapat diperbanyak sesuai kebutuhan  
Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 5. Penilaian PKL




KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
**FAKULTAS EKONOMI**  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung R, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220  
Telepon (021) 4721227-4706285, Fax: (021) 4706285  
Laman: www.fec.unj.ac.id



**PENILAIAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN  
PROGRAM SARJANA (S1)  
..... SKS**

Nama : NOOR MAIDA SUGESTI  
No Registrasi : 8135145142  
Program Studi : PENDIDIKAN BISNIS  
Tempat Praktik : PT. INTERNATIONAL TEST CENTER  
Alamat Praktik/Telp : PLAZA SENTRAL Lt. 17 JAFARTA  
DDI : 5911943

NO	ASPEK YANG DINILAI	SKOR 46-100	KETERANGAN
1	Kehadiran	90	1. Keterangan Penilaian :
2	Kedisiplinan	80	Skor    Nilai    Bobot
3	Sikap dan Kepribadian	80	86-100    A    4
4	Kemampuan Dasar	85	81-85    A-    3,7
5	Ketrampilan Menggunakan Fasilitas	85	76-80    B+    3,3
6	Kemampuan Membaca Situasi dan Mengambil Keputusan	75	71-75    B    3,0
7	Partisipasi dan Hubungan Antar Karyawan	75	66-70    B-    2,7
8	Aktivitas dan Kreativitas	80	61-65    C+    2,3
9	Kecepatan Waktu Penyelesaian Tugas	80	56-60    C    2,0
10	Hasil Pekerjaan	80	51-55    C-    1,7
			46-50    D    1
			2. Alokasi Waktu Praktik :
			2 sks : 90-120 jam kerja efektif
			3 sks : 135-175 jam kerja efektif
			Nilai Rata-rata :
			$\frac{810}{10 \text{ (sepuluh)}} = 81$
			Nilai Akhir :
			<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span>81</span> <span>A-</span> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; font-size: small;"> <span>Angka bulat</span> <span>huruf</span> </div>
	Jumlah	810	


 FEBRUARI 2018  
 A. B.

Catatan :  
 Mohon legalitas dengan membubuhi cap Instansi/Perusahaan

## Lampiran 6. Log Harian

### Log Harian Praktek Kerja Lapangan Pada PT. INTERNATIONAL TEST CENTER Tanggal 15 Januari – 9 Februari 2018

No	Tanggal	Aktivitas
1	15-17 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perkenalan kepada General Manager Divisi Marketing Communication</li> <li>• Perkenalan kepada Pembimbing Lapangan</li> <li>• Perkenalan kepada staff Divisi Marketing Communication</li> <li>• Belajar menginput informasi ke database CRM</li> <li>• Observasi kegiatan telemarketing</li> </ul>
2	18-19 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendata informasi calon klien bagian Sekolah Menengah Kejuruan di Jakarta</li> </ul>
3	22-24 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempromosikan program TOEIC kepada calon klien lewat telepon/ telemarketing</li> </ul>
4	25-26 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbaharui data dan informasi calon klien bagian Sekolah Menengah Kejuruan di Jakarta</li> </ul>
5	29-31 Januari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memfollow up promosi program TOEIC kepada calon klien lewat telepon/ telemarketing</li> </ul>
6	1-2 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Membuat infografis program TOEIC for public</li> <li>• Mengupload jadwal TOEIC for public tahun 2018 di sosial media</li> </ul>
7	4 Ferbruari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menjadi staff pengawas “TOEIC for public”</li> </ul>
8	5-7 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memfollow up promosi program TOEIC kepada calon klien lewat telepon/ telemarketing</li> </ul>
9	8-9 Februari 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memperbaharui data dan informasi calon klien bagian Sekolah Menengah Kejuruan di Jakarta</li> </ul>

**Lampiran 7. Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Periode 2017-2018**

<b>Bulan Tahap</b>	Jul	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
<b>Observasi</b>						
<b>Persiapan</b>						
<b>Pelaksanaan</b>						
<b>Pelaporan</b>						


**Kegiatan Tahun 2017**

<b>Bulan Tahap</b>	Jan	Feb	Mar	Aprl	Mei	Jun	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des
<b>Observasi</b>												
<b>Persiapan</b>												
<b>Pelaksanaan</b>												
<b>Pelaporan</b>												


**Kegiatan Tahun 2018**



## Lampiran 8. Kartu Konsultasi Pembimbingan Penulisan PKL



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI  
Kampus Universitas Negeri Jakarta Gedung 8, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 12220  
Telepon (021) 4721234-766285 Fax (021) 4766285  
Laman: www.kunj.ac.id



UQAS

**KARTU KONSULTASI PEMBIMBINGAN PENULISAN PKL**

1. Nama Mahasiswa : **NOOR MAIDA SUGESTI**

2. No Registrasi : **8135145192**

3. Program Studi : **PENDIDIKAN TATA NIAGA**

4. Dosen Pembimbing : **DITA PURWITA M.Si**

NIP. **198209082010122004**

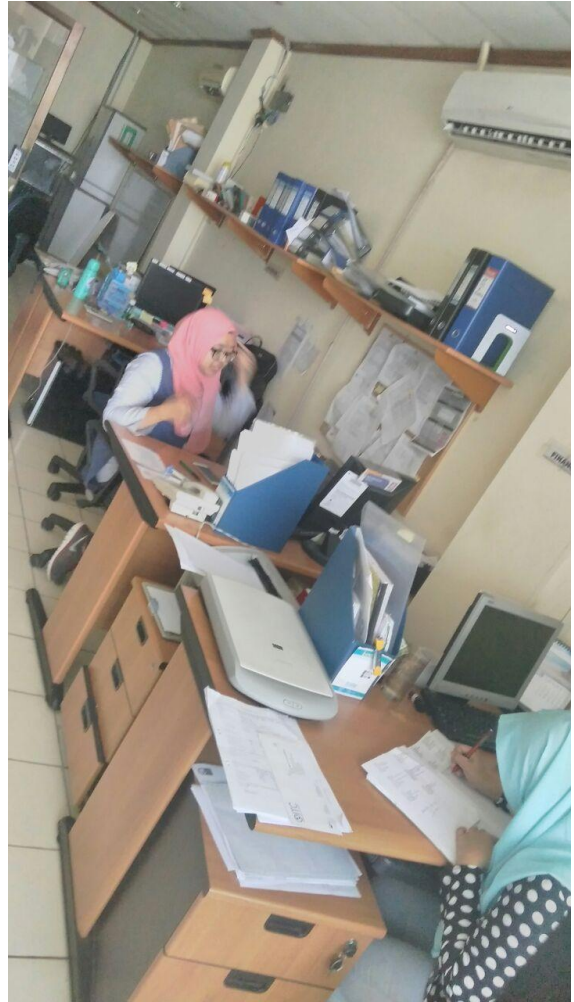
5. Judul PKL : **LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA DIVISI MARKETING COMMUNICATION DI PT. INTERNATIONAL TBT CENTER JAKARTA PUSAT**

NO	TGL BLN THN	MATERI KONSULTASI	SARAN PEMBIMBING	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	2 Februari 2018	Bab I dan II, pendahuluan & sejarah	format penulisan	<i>[Signature]</i>
2	6 Februari 2018	Bab III, bidang kerja	urutan lebih rinci	<i>[Signature]</i>
3	12 Februari 2018	Bab III dan IV, kendala & kesimpulan	teori disesuaikan dengan kendala	<i>[Signature]</i>
4	14 Februari 2018	Keseluruhan laporan	lengkap lampiran	<i>[Signature]</i>
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
SETUJUT UNTUK UJIAN PKL				<i>[Signature]</i>

**Catatan :**

- Kartu ini dibawa dan ditandatangani oleh Pembimbing pada saat konsultasi
- Kartu ini dibawa pada saat ujian PKL apabila diperlukan dapat dipergunakan sebagai bukti pembimbingan

### Lampiran 9. Ruangan Praktik Kerja Lapangan





### Lampiran 5. Mengawasi Test TOEIC



### Lampiran 11. Foto Bersama Staff

